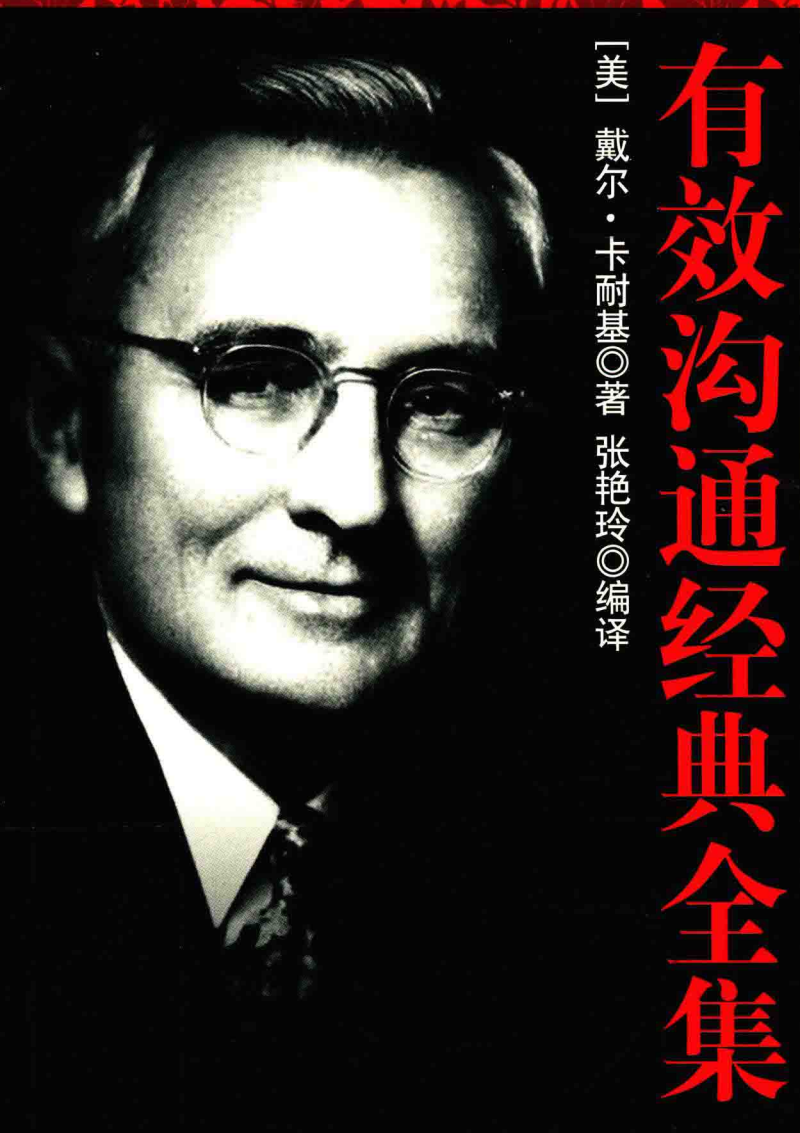




「美」戴尔·卡耐基◎著 张艳玲◎编译

有效沟通经典全集

卡耐基

成功其实如此简单，只要遵循
卡耐基先生这些简单适用的人际标准，你就能获得成功。

人际沟通必须掌握的技巧：如何让他人喜欢并乐意帮助你，如何让他人赞同你的想法，如何更好地
说服他人，家庭沟通技巧，如何克服沟通中的忧虑心理……



中南出版传媒集团
民主与建设出版社

卡耐基

有效沟通经典全集

[美] 戴尔·卡耐基◎著
张艳玲◎编译



图书在版编目 (CIP) 数据

卡耐基有效沟通经典全集 / (美) 戴尔·卡耐基著; 张艳玲
编译. — 北京: 民主与建设出版社, 2017.12

ISBN 978-7-5139-1797-1

I. ①卡… II. ①戴… ②张… III. ①心理交往 - 通俗读物
IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2017) 第274326号

©民主与建设出版社, 2017

卡耐基有效沟通经典全集

KANAIJI YOUXIAOGOUTONG JINGDIANQUANJI

出 版 人: 许久文

著 者: (美) 戴尔·卡耐基

编 译: 张艳玲

责任编辑: 王 颂

出版发行: 民主与建设出版社有限责任公司

地 址: 北京市海淀区西三环中路10号望海楼E座7层

电 话: 010-59419778 59417747

印 刷: 三河市天润建兴印务有限公司

开 本: 710mm × 1000mm 1/16

字 数: 130千字

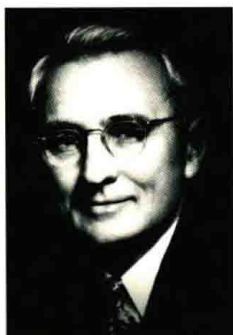
印 张: 17

版 次: 2018年1月第1版 2018年1月第1次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5139-1797-1

定 价: 39.80元

注: 如有印、装质量问题, 请与出版社联系。



戴尔·卡耐基
1888年~1955年

美国著名人际关系学大师，美国现代成人教育之父，西方现代人际关系教育的奠基人，被誉为是20世纪最伟大的心灵导师和成功学大师。

戴尔·卡耐基利用大量普通人不断努力取得成功的故事，通过演讲和书唤起无数陷入迷惘者的斗志，激励他们取得辉煌的成功。其在1936年出版的著作《人性的弱点》，70年来始终被西方世界视为社交技巧的圣经之一。他在1912年创立卡耐基训练班，以教导人们人际沟通及处理压力的技巧。

卡耐基有效沟通经典全集

卡耐基教你如何说话全集

卡耐基好口才打天下全集

卡耐基人性的优点经典全集

卡耐基写给女人的智慧忠告全集

卡耐基人性的弱点经典全集

责任编辑：王 颖

封面设计：朝晖设计·阿 正

前言

PREFACE

戴尔·卡耐基（Dale Carnegie, 1888~1955），美国著名的心理学家和人际关系学家，人类伟大的心灵导师，被誉为“成人教育之父”，著名演讲家、作家，公共演说与个性发展心理学领域先驱。他一生从事过教师、推销员和演员等职业，积累了丰富的人生经验。

卡耐基利用大量普通人通过不断努力取得成功的故事，并用演讲和著作的形式唤起无数陷入迷惘者的斗志，激励他们取得成功，达到自己的人生目标。卡耐基以超人的智慧、严谨的思维，在道德、精神和行为准则上指导千万读者，改变自己的生活，开创崭新的人生。

“一个人的成功，只有15%归于他的专业知识，还有85%归于他表达思想、领导他人及唤起他人热情的能力。”只要你不断反复研读本书，它必将助你获取成功所必备的那85%的能力。这就是卡耐基人际关系方面的魅力。

沟通是人们在工作和生活中每时每刻需要面对的，但什么是沟通？可能很少有人进行过认真、深入的思考。我们有理由推测，善于运用沟通的技巧，并能够进行有效沟通的人可能更少。事实上，许多很有才能的人，由于沟通环节存在问题而无法充分发挥自己的能力；一件本来很好的事情由于沟通环节出现问题导致结果适得其反……因此，如何进行有效的沟通，对于提高工作效率，甚至是增加人生的幸福感都

前言

PREFACE

非常重要！

所谓有效的沟通，是通过听、说、读、写等载体，通过演讲、会见、对话、讨论、信件等方式将思维准确、恰当地表达出来，以便能使对方接受。现在，常见的主流商业管理课程，如EMBA、MBA及其他各类企业培训等都已经将“有效沟通”作为管理者必备的一项素质要求包含在内。

这是因为，一个团队如果不能有效地进行沟通，就不能很好地协作。而实际上，沟通是一件非常难的事。例如，有业绩考核指标的销售员在一起进行沟通时，一些业绩好的销售人员为了保证自己的地位，极有可能不会把自己行之有效的方法全盘说出来；中层领导认为经理说得或者做得并不对，但出于人事关系的考虑，他可能不会说出来，等等。

日常生活中的沟通也存在这样那样的问题。沟通交流都需要人们克服畏惧、建立自信，这是实现更有效说话的前提。这样，人们才能够最大限度地发挥自己的潜在能力，赢得别人的喜欢，获得成功。但是大部分人都存在畏惧心理，很难自信地表达自己的想法。

本书将关注有效沟通，教您如何建立自信来提高自己的表达能力，如何通过有效的演讲增强自己的信心和扩大自己的影响力，是一本由内而外，真正让您脱胎换骨的书。它将是您步入快乐的生活，迈向成功的职业生涯的垫脚石。

目 录

CONTENTS

第一章

重视与陌生人的交往

001	01 与陌生人说话 / 002
	02 注意交往的尺度 / 005
	03 给人良好的第一印象 / 008
	04 记住他人的名字 / 012
	05 给对方一种谦和的感觉 / 017
	06 网络交流不应失礼 / 021

第二章

赞扬的魔力

023	01 慎对恭维 / 024
	02 多些赞扬，少些指责 / 027
	03 暗示的力量 / 031
	04 给他一个美名 / 034
	05 多用礼貌用语 / 038

第三章

多想想别人

- | | |
|-----|---------------------|
| 043 | 01 站在对方的角度看问题 / 044 |
| | 02 知道对方需要什么 / 049 |
| | 03 对他人感兴趣 / 052 |
| | 04 多考虑别人的感受 / 055 |
| | 05 正视不公平 / 058 |
| | 06 自尊并尊重他人 / 062 |

第四章

让他觉得想法是自己的

- | | |
|-----|---------------------|
| 067 | 01 让他说出你的观点 / 068 |
| | 02 让他觉得想法是自己的 / 071 |
| | 03 巧妙地改变别人的想法 / 075 |

第五章

巧妙地表达自己的观点

- | | |
|-----|---------------------|
| 079 | 01 间接地传达自己的观点 / 080 |
| | 02 多用建议少用命令 / 082 |
| | 03 委婉地表达自己的观点 / 085 |
| | 04 换一种方式做事 / 088 |

第六章

承认自己也有错

- | | |
|-----|---------------------|
| 091 | 01 承认“我也许不对” / 092 |
| | 02 批评别人前先想想自己 / 096 |
| | 03 人人都有可能出错 / 099 |

第七章

批评的艺术

- | | |
|-----|----------------------|
| 103 | 01 懂得如何保住别人的面子 / 104 |
| | 02 替他人想一想 / 109 |
| | 03 多一些宽容，少一些责备 / 113 |
| | 04 委婉地批评 / 117 |
| | 05 不妨采用迂回之术 / 120 |

第八章

正视别人的批评

- | | |
|-----|--------------------|
| 125 | 01 承认自己的错误 / 126 |
| | 02 善于自我批评 / 130 |
| | 03 没有人会踢一只死狗 / 133 |

第九章

永远不要与人发生正面冲突

- | | |
|-----|----------------------|
| 137 | 01 绝不正面反对别人的意见 / 138 |
| | 02 运用技巧保持自己的风度 / 141 |
| | 03 学会克制愤怒 / 145 |
| | 04 争论没有赢家 / 149 |

第十章

竞争与合作

- | | |
|-----|-----------------|
| 153 | 01 善用竞争 / 154 |
| | 02 耐心成就大事 / 157 |
| | 03 竞争与协作 / 160 |
| | 04 知足与进取 / 165 |

第十一章

会说话，赢得好人缘

- | | |
|-----|---------------------|
| 171 | 01 谈话前要做好充分准备 / 172 |
| | 02 以肯定来开始谈话 / 175 |
| | 03 改变说话的语气 / 179 |
| | 04 学会倾听别人的心声 / 182 |
| | 05 让对方多说 / 188 |

第十二章

善待别人也是善待自己

- 193
- 01 善待所有的人 / 194
 - 02 温和友善胜于愤怒与咆哮 / 198
 - 03 多付出关心与温暖 / 202
 - 04 用真诚开启紧闭的大门 / 206
 - 05 微笑会改变一切不愉快 / 211
 - 06 不要做痛打落水狗的傻瓜 / 217
 - 07 不妨流露自己的真情实感 / 223

第十三章

帮助别人，而不奢望感恩

- 229
- 01 幸福源于付出 / 230
 - 02 男士应富有责任感地照料妇孺 / 235
 - 03 付出不需回报 / 238
 - 04 不要指望别人的报答 / 242
 - 05 给朋友分等 / 245

第十四章

关爱你的仇人

- | | | |
|-----|--|------------------------|
| 251 | | 01 不要把时间浪费在怨恨别人上 / 252 |
| | | 02 不要对任何人抱有敌意和怨恨 / 256 |
| | | 03 爱你的仇人就是爱你自己 / 259 |

第一章

重视与陌生人的交往

如果你想让别人喜欢你，或者培养真正的友谊，或是帮助别人又帮助自己，就要重视与你所遇见的每一个人的交往，并且对别人表现出诚挚的关切。



01 与陌生人 说话

精短的语句，如“对不住，麻烦你了，”“费心，你可否……”“谢谢你”——像这样的平常客气的话听上去就像每天在沉闷辛苦的生活齿轮上浇油润滑——而同时，这些都是我们优良品格的标志。

——卡耐基《人性的弱点》

心理学家威廉·詹姆斯说：“人类本性上最深的企图之一是期望被钦佩、赞美、尊重。”渴望受人喜欢、受人尊敬，成为每个人喜爱结交的人，是我们内心中的一种基本愿望。

对人诚恳、正直，你自然会变成一个讨人喜欢、令人愉悦的人。你要乐于适应一切个人之间的往返关系，即使你是一个“很难弄”的人，甚或你的天性害羞，见人畏缩。更进一步，你也许就是一个很不善于社交的人，还是一样会有人喜欢接近你。

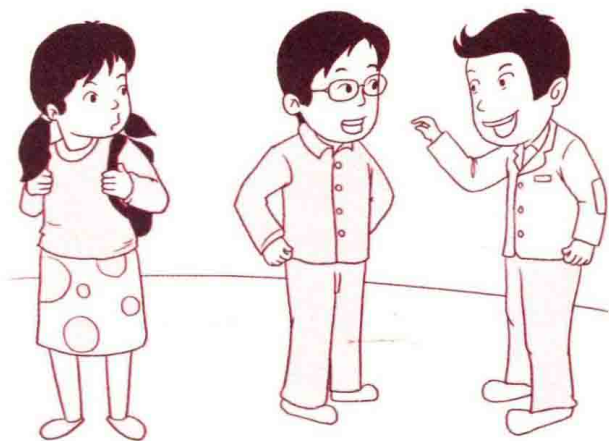
一个人如果只关心自己，他很难成为一个被人喜欢的人。要成为一个令人敬重的人，必须将你的注意力从自己的身上转移到别人身上去。

如果你过度地关心自己，就没有时间及精力去关心别人。别人想获得你的关心，却无法从你这里得到，当然也不会去注意你。

如果你希望别人喜欢你、敬重你，你必须先学会去爱别人。要真正地去关心别人、爱别人，激励他们展现最好的一面。那样，正如不求报酬做善事终会有所回报一样，别人也会加倍地关心你、爱护你。

最好的朋友是能将你内心中最好的潜质引导出来的人。你必须透过表面现象，看清一个人的真貌。如果你帮助他，使他达到内心所期望的境界，你当然可以赢得他的敬重和信赖。如果在一个艰难的处境中，你能对一个人表现出你的理解和耐心，则不只是那个人，其他的人也同样会对你非常敬重。

一个人的行动和语言一样能表明思想，行动有时甚至比语言更明白、更直接。我们大都只是听人说话，而没有注意到行动也是一种语言，因此使人与人之间的沟通受到阻碍。



当我们去参加一个规模较大的宴会的时候，大家都会有一种不约而同的想法，就是最好避免和陌生的人同席，因为和熟人同席就有说有



笑，和陌生人在一起就失去乐趣了。其实，这种想法正是逃避学习人际交往的意识在作祟，正如走进网球场而不想练球一样可笑。

也许你认为自己不打算在社交上大出风头，只是脚踏实地自己干自己的，没有什么必要去认识太多的朋友。我们可以看到马克·吐温也不是一个靠社交出风头的人，他的主要事业只是埋头著作，他只需要天才和更多的幽默感。然而，任何人都承认，马克·吐温是一个朋友最多、与朋友相处得最好的人。

这也正如他自己所讲，一个人，唯有可以和一个跟自己毫无利害关系的人都相处得十分有趣味，那才是真正的快乐。

我们不但要习惯与陌生人打交道，而且要乐于与他们交往，朋友就是这样慢慢认识的。